

КОНЦЕПЦИЯ

**реализации системы электронных приемных
(жалобных книг) для оперативного получения обратной
связи с пациентами**

Жалуйтесь.РФ

Мы резиденты Фонда Развития Интернет Инициатив Президента РФ.

Наша команда является разработчиком первой в мире электронной жалобной книги "Жалуйтесь. РФ" - это абсолютно готовый продукт по приему и обработке отзывов и предложений потребителей услуг в режиме он - лайн с помощью видео обращений.

Данный сервис позволяет оперативно реагировать на недостатки работы и различные нарушения со стороны сотрудников на местах.

В настоящее время, наша система используется в качестве электронных книг отзывов: медицинских учреждений, приемных глав городов и регионов, и любых других сфер обслуживания населения.

Демонстрацию работы сервиса на примере ЖКХ можно посмотреть в этом видео ролике:

<https://www.youtube.com/watch?v=jkX0oYOfMk>



Демонстрация работы сервиса на примере электронной приемной депутата и председателя Московской Городской Думы Владимира Платонова:

<https://www.youtube.com/watch?v=sz5KsLbARAO>



Демонстрация работы сервиса на примере электронной приемной Главы Клинского Района Алены Сокольской:

<http://www.youtube.com/watch?v=tBUHiV6VfEE>



Наша система уже работает во многих частных и сетевых медицинских структурах, и имеет в дальнейшем все шансы стать новым стандартом в сфере контроля качества оказываемых услуг и сфере работы с обращениями граждан.

Вот краткий перечень медицинских организаций где успешно работает система Жалуйтесь.РФ:

Научный центр Акушерства им. В.И. Кулакова, Московский Областной Научно-Исследовательский Клинический Институт им. Владимирского (МОНИКИ), НУЗ ЦКБ 1 ОАО РЖД, НУЗ ЦКБ4 ОАО РЖД, НУЗ ЦКБ6 ОАО РЖД, Научно – клинический центр им. Герцена, Медицинский Центр им. Швецовой, Тверской Областной Перинатальный центр им. И многих других.



Мы уверены, что наша система стала бы полезным инструментом контроля работы персонала на местах.

Что мы предлагаем:

1. Мы изготавливаем устройства приема видео обращений граждан с индивидуальным дизайном.



ЭЛЕКТРОННАЯ ПРИЕМНАЯ ГЛАВНОГО ВРАЧА

1. Нажмите кнопку **«ЗАПИСЬ»**
2. После начала записи, представьтесь и сообщите суть Вашего наказа, жалобы, рекомендации.
3. Длительность записи не более 2-х минут.
4. По окончании записи, оставьте свой номер телефона для обратной связи с Вами.
5. Данное обращение не заменяет письменного официального обращения, которое подается в соответствии с нормами ФЗ № 59 от 02.05.03.
6. Персональные данные являются конфиденциальными, не подлежат передаче третьим лицам, и будут использованы только в целях обратной связи.

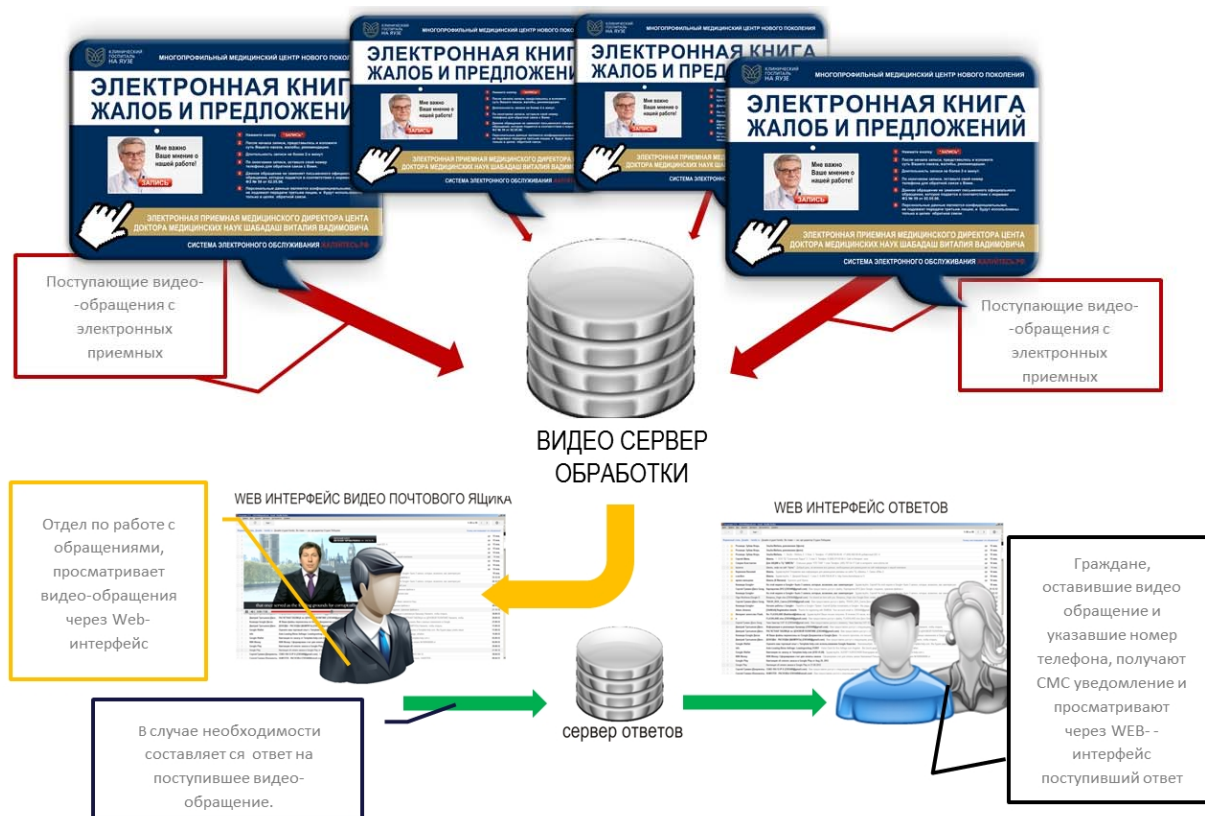
ДАВАЙТЕ ВМЕСТЕ
СДЕЛАЕМ НАШУ
РАБОТУ ЛУЧШЕ!

ЗАПИСЬ

ОТДЕЛ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН ДИРЕКТОРА
НУЗ «ДОРОЖНАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА ИМ. Н.А. СЕМАШКОНА НА СТ. ЛЮБЛИНО ОАО «РЖД»

СИСТЕМА ЭЛЕКТРОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЖАЛУЙТЕСЬ.РФ

2. Данные устройства устанавливаются на регистратуре, а так же в других местах, для обеспечения максимальной доступности.
3. Видео обращения поступают в отдел по работе с обращениями и/или руководителю медицинского учреждения.



4. Этот же отдел/руководитель принимает решение об ответах и мерах реагирования на обращения.

После принятых мер реагирования, гражданину, оставившему видеообращение приходит СМС сообщение с кратким ответом и/или с приглашением зайти на сайт и прочитать полный ответ.

5. Так же в системе предусмотрена организация личного кабинета для центрального офиса или руководителя, осуществляющего контроль за деятельностью учреждения (ий).

Контролирующий орган имеет возможность просматривать обращения со всех электронных приемных, отслеживать принятые меры, получать статистические данные.

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ЦЕНТРАЛЬНОГО ОФИСА ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ КОНТРОЛЯ СИТУАЦИИ НА МЕСТАХ

По Вашему запросу будет создан отдельный кабинет, где будет реализована возможность просмотра не только каждого обращения в каждом учреждении, но и вывод статистических данных в удобной форме, также возможны персональные доработки системы.

Возможность просмотра обращений и контроля, принятых мер по всем поступающим обращениям, во всех отделениях/филиалах.

Вывод в наглядной форме статистических данных по отрицательным и положительным отзывам.

Отделение	Жалобы	Благодарность	Иные обращения	КОРРУПЦИЯ	
Служба государственной инспекции по контролю за использованием объектов недвижимости в г.А.Татарстан	1232	213	2321		
Служба государственной инспекции по контролю за использованием объектов недвижимости в г.А.Татарстан	1331	3453	25432	234	123
Служба государственной инспекции по контролю за использованием объектов недвижимости в г.А.Татарстан	123	123	1232	132	152
Служба государственной инспекции по контролю за использованием объектов недвижимости в г.А.Татарстан	123	1234	34	332	243
Служба государственной инспекции по контролю за использованием объектов недвижимости в г.А.Татарстан	432	1199	310	337	192
Служба государственной инспекции по контролю за использованием объектов недвижимости в г.А.Татарстан	879	1947	5428	649	199
Служба государственной инспекции по контролю за использованием объектов недвижимости в г.А.Татарстан	1219	3042	8321	782	399
Служба государственной инспекции по контролю за использованием объектов недвижимости в г.А.Татарстан	1762	6218	9228	874	203
Служба государственной инспекции по контролю за использованием объектов недвижимости в г.А.Татарстан	2299	14394	12144	987	297
Служба государственной инспекции по контролю за использованием объектов недвижимости в г.А.Татарстан	2649	14499	14099	1099	213
Служба государственной инспекции по контролю за использованием объектов недвижимости в г.А.Татарстан	3693	17423			
Служба государственной инспекции по контролю за использованием объектов недвижимости в г.А.Татарстан	3536	30761			
Служба государственной инспекции по контролю за использованием объектов недвижимости в г.А.Татарстан	3990	23997			
Служба государственной инспекции по контролю за использованием объектов недвижимости в г.А.Татарстан	4623	27032			
Служба государственной инспекции по контролю за использованием объектов недвижимости в г.А.Татарстан	4967	30189			
Служба государственной инспекции по контролю за использованием объектов недвижимости в г.А.Татарстан	5320	33304			
Служба государственной инспекции по контролю за использованием объектов недвижимости в г.А.Татарстан	3754	39439			
Служба государственной инспекции по контролю за использованием объектов недвижимости в г.А.Татарстан	6197	39173			
Служба государственной инспекции по контролю за использованием объектов недвижимости в г.А.Татарстан	6943	42711			
Служба государственной инспекции по контролю за использованием объектов недвижимости в г.А.Татарстан	7084	43847			
Служба государственной инспекции по контролю за использованием объектов недвижимости в г.А.Татарстан	7529	48992			
Служба государственной инспекции по контролю за использованием объектов недвижимости в г.А.Татарстан	7975	52119			
Служба государственной инспекции по контролю за использованием объектов недвижимости в г.А.Татарстан	8413	55274			
Служба государственной инспекции по контролю за использованием объектов недвижимости в г.А.Татарстан	8859	58339			

ОТРИЦАТЕЛЬНЫЕ ОБРАЩЕНИЯ

Еще раз повторимся, наш проект не идея, а полностью готовая работающая система. Мы готовы, приехать к Вам и продемонстрировать «вживую» наш проект.

С Уважением,
Команда Жалуйтесь.РФ
Тел: +7 495 644 98 60